



YOUR TELEPHONE IMAGE : IT'S IMPORTANT

3 1761 11710187 3



How you answer the telephone is a direct reflection on your company or organization. A courteous answer in the official language of the caller will show that you, and your organization, want to assist him/her in the most efficient manner.

But how can you tell the caller that you can answer in both official languages? Here's an easy-to-follow example.

Canadian Services — *Bonjour*

or

Les Services canadiens — Good morning... Good afternoon

If you're unilingual, transfer the call to someone who speaks the caller's language and say:

One moment please.
Un instant, s'il vous plaît.

Usual Expressions

May I help you?
Puis-je vous aider?

Thank you.
Merci.

I'm sorry...
Je regrette...

... He (she) is unable to accept your call at the moment.
... Il (elle) est occupé(e) présentement.

... He (she) is... at a meeting... on holidays.
... Il (elle) est... en réunion... en vacances.

... He (she) is away from the office at the moment... today.
... Il (elle) est absent(e) de son bureau... aujourd'hui.

... You have the wrong number.
... Vous vous trompez de numéro.

He (she) is expected to return... tomorrow... in ten minutes... in one hour... in two days... in three weeks.
Il (elle) sera de retour... demain... dans dix minutes... dans une heure... dans deux jours... dans trois semaines.

Do you wish to leave a message?
Désirez-vous laisser un message?

Would you mind repeating your message please?
Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît?

Would you care to speak to someone else?
Aimeriez-vous parler à quelqu'un d'autre?

May I take your name and telephone number please?
Puis-je avoir votre nom et votre numéro de téléphone, s'il vous plaît?

May I have him/her return your call?
Puis-je lui demander de vous rappeler?

Do you wish to make an appointment?
Désirez-vous prendre un rendez-vous?

I will transfer your call to Mrs. X... Mr. Y.
Je vous passe madame X... monsieur Y.

Mrs. X... Mr. Y does not work here anymore.
Madame X... Monsieur Y ne travaille plus ici.

You're welcome. Goodbye.
De rien, monsieur... madame. Au revoir.

To get additional copies of this pamphlet write to:

Communications Directorate
Secretary of State
Ottawa, Ontario
K1A 0M5

or call this number: (819) 997-0055

Glossary

Area code	Indicatif régional
To dial 9	Faire le 9
To dial a number	Composer un numéro
To hang up	Raccrocher
Hold the line	Ne quittez pas
Information	Renseignements
Local, extension number	Poste
Long distance	Interurbain
To make a call	Faire un appel ?
Switchboard	Standard
Switchboard operator	Standardiste
Telephone directory, book	Annuaire
The line is busy	La ligne est occupée
There is trouble on the line	La ligne est en dérangement
Who is speaking, please?	De la part de qui, s'il-vous-plait?
You're welcome	De rien. Il n'y a pas de quoi

CAI
SS
-2119



LA BONNE IMAGE AU TÉLÉPHONE

En décrochant le combiné du téléphone, vous tenez en main l'image de votre entreprise ou organisation. Une réponse courtoise dans la langue officielle de votre interlocuteur ou interlocutrice fera voir aussitôt l'attention que vous lui portez et laissera une impression d'efficacité.

Mais comment indiquer que l'on peut répondre dans les deux langues officielles? Voici un exemple facile à imiter.

Les Services canadiens —
Good morning... Good afternoon

ou

Canadian Services — Bonjour

Si vous êtes unilingue, passez la communication à une personne parlant la langue de l'interlocuteur en disant :

Un instant, s'il vous plaît.
One moment please.

Expressions usuelles

Puis-je vous aider?
May I help you?

Merci.
Thank you.

Je regrette...
I'm sorry...

... Il (elle) est occupé(e) présentement.
... *He (she) is unable to accept your call at the moment.*

... Il (elle) est... en réunion... en vacances.
... *He (she) is... at a meeting... on holidays.*

... Il (elle) est absent(e) de son bureau... aujourd'hui.
... *He (she) is away from the office at the moment... today.*

... Vous vous trompez de numéro.
... *You have the wrong number.*

Il (elle) sera de retour... demain... dans dix minutes... dans une heure... dans deux jours... dans trois semaines.
He (she) is expected to return... tomorrow... in ten minutes... in one hour... in two days... in three weeks.

Désirez-vous laisser un message?
Do you wish to leave a message?

Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît?
Would you mind repeating your message please?

Aimeriez-vous parler à quelqu'un d'autre?
Would you care to speak to someone else?

Puis-je avoir votre nom et votre numéro de téléphone, s'il vous plaît?
May I take your name and telephone number please?

Puis-je lui demander de vous rappeler?
May I have him/her return your call?

Désirez-vous prendre un rendez-vous?
Do you wish to make an appointment?

Je vous passe madame X... monsieur Y.
I will transfer your call to Mrs. X... Mr. Y.

Madame X... Monsieur Y ne travaille plus ici.
Mrs. X... Mr. Y does not work here anymore.

De rien, monsieur... madame. Au revoir.
You're welcome. Goodbye.

On peut obtenir d'autres exemplaires du présent dépliant à l'adresse suivante :

Direction des communications
Secrétariat d'État
Ottawa (Ontario)
K1A 0M5

Téléphone : (819) 997-0055

Glossaire

Annuaire	Telephone directory, book
Composer un numéro	To dial a number
De la part de qui, s'il-vous-plait?	Who is speaking, please?
De rien. Il n'y a pas de quoi	You're welcome
Faire le 9	To dial 9
Indicatif régional	Area code
Interurbain	Long distance
La ligne est en dérangement	There is trouble on the line
La ligne est occupée	The line is busy
Ne quittez pas	Hold the line
Passer la communication	To transfer a call
Poste	Local, extension number
Raccrocher	To hang up
Renseignements	Information
Standard	Switchboard
Standardiste	Switchboard operator

